

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Katedra pedagogiky

Komunikace mezi učitelem a žákem na středním odborném učilišti

**Communication between teacher and student of secondary vocational
school**

Bakalářská práce

YVONA JAKUBÁČOVÁ

Vychovatelství

Kombinované studium

Vedoucí práce: PhDr. Jarmila Mojžíšová, Ph.D.

PRAHA 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením PhDr.

Jarmily Mojžíšové, Ph.D.

V práci jsem použila informační zdroje uvedené v seznamu.

V Praze dne 16. dubna 2013

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce PhDr. Jarmile Mojžíšové, Ph.D. za odborné vedení, rady a připomínky, které mi poskytovala při zpracování této práce. Poděkování patří také mé rodině za jejich morální podporu.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá komunikací mezi učitelem a žákem na středním odborném učilišti služeb. Cílem práce je zjistit jaké prostředky komunikace žáci i učitelé ve škole nejčastěji používají a zabývá se také problematikou komunikace mezi učiteli a žáky. Teoretická část je zaměřena především na pojmy z obecné i pedagogické komunikace. Praktická část je věnována výzkumu, který byl realizován prostřednictvím dotazníkového šetření u žáků i u učitelů teoretické výuky. Získaná data jsou vyhodnocována jednoduchými deskriptivními metodami.

Klíčová slova: Komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, pedagogická komunikace, dovednosti a schopnosti učitele, osobnost učitele, žák.

ANNOTATION:

This thesis deals with communication between teacher and student at secondary vocational schools of services.

The aim of the thesis is to determine what means of communication students and teachers at school most commonly use and also deals with the problems of communication between teachers and pupils. The theoretical part is focused on the concepts of general and educational communication. The practical part is dedicated to a research, which was conducted through a questionnaire survey among students and also among teachers of theoretical education. The data are evaluated by simple descriptive methods.

Key words: communication, verbal communication, non-verbal communication, pedagogical communication, teacher's skills and abilities, teacher's personality, student.

1	ÚVOD	6
2	TEORETICKÁ ČÁST	7
2.1	Komunikace	7
2.2	Verbální komunikace	8
2.3	Neverbální komunikace	10
3	SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE	16
4	PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE	20
4.1	Účastníci pedagogické komunikace.....	21
4.2	Pravidla pedagogické komunikace	22
4.3	Funkce pedagogické komunikace.....	23
5	OSOBNOST UČITELE A ŽÁKA.....	30
5.1	Osobnost učitele.....	30
5.2	Osobnost žáka	31
6	PRAKTICKÁ ČÁST	32
6.1	Metodologie výzkumu	32
6.2	Výzkumný vzorek.....	32
7	Vyhodnocení výsledků výzkumu.....	33
7.1	Výsledky výzkumu respondentů zařazených do prvního vzorku	33
7.2	Výsledky výzkumu respondentů zařazených do druhého vzorku	40
7.3	Závěry z vyhodnocení výzkumu.....	46
8	ZÁVĚR	48
9	POUŽITÁ LITERATURA	50
10	PŘÍLOHY	52

1 ÚVOD

Lidský svět je postavený na komunikaci. Bez získávání a výměny informací bychom byli ztraceni. Vyplývá to z naší biologické podstaty – příroda vyvažuje naši biologickou nedostatečnost tím, že nás obdařila schopností přijímat, využívat a kombinovat informace, tedy myslet. Schopnost komunikovat se stala základem lidské kultury. Jedinou možností, jak se s ostatními lidmi dorozumívát, je právě komunikace. Ke komunikaci máme mnoho možností i způsobů.

Tato bakalářská práce se zabývá komunikací mezi učitelem a žákem na středním odborném učilišti služeb. K volbě tématu této práce mě přivedla moje práce učitelky na středním odborném učilišti, kde jsem téměř každý den součástí komunikačního procesu se studenty. Cílem práce je zjistit a charakterizovat způsoby komunikace mezi žáky studujícími na středním odborném učilišti a jejich učiteli.

Bakalářská práce je členěna na část teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou uvedeny poznatky k výše uvedenému tématu popsané v odborné literatuře a také jsou zde objasněny základní pojmy jako komunikace sociální, pedagogická a její pravidla. Dále je tu popsána osobnost učitele a jeho profesní schopnosti a dovednosti.

V praktické části bakalářské práce se budu zabývat vlastním výzkumem. Zaměřím se na přípravu, zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumného šetření realizovaném formou dotazníkového šetření, které probíhalo na středním odborném učilišti, kde pracuji. Hlavním cílem této části práce bude zjistit, jakou formu komunikace používají při vyučování žák a učitel.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 Komunikace

Na tom, jak dobře umí člověk komunikovat se svým okolím, stojí často jeho úspěšnost v různých oblastech života.

Pojem komunikace vychází z latinského „communicare“ – sdělovat, informovat, ale také radit se s někým. S tímto pojmem se můžeme setkat i v dalších vědních disciplínách – ve filozofii, psychologii, pedagogice, jazykovědě, logice, technických vědách, výpočetní technice a řadě dalších.

Komunikace je vzájemné sdělování informací mezi dvěma nebo více osobami. Komunikační proces zahrnuje čtyři složky:

- Komunikátor - oznamovatel sdělení, od kterého vychází informace
- Komuniké - obsah sdělení
- Komunikační kanál - způsob přenosu informace
- Komunikant - příjemce informace

„Komunikace je vlastním nositelem sociálního dění. Člověk se stává člověkem především proto, že rozumí světu, který ho obklopuje, že rozumí chování druhých lidí, sociálním podnětům a zároveň že sám dává svému chování sociální význam.“ (Vališová, Kasíková a kolektiv, 2007 s. 222).

S vývojem lidstva se zároveň vyvíjejí stále nové způsoby komunikace od gest a mimiky přes ústní či písemný projev, tisk, televizi a internet. Snadná dostupnost internetu ve školách, ale i v domácnostech, způsobuje, že děti a mládež tráví čím dále více času u počítače. Internet spolu s mobilním telefonem ovládá jejich sociální život.

„Sociální komunikaci považujeme za společného jmenovatele tří základních stránek sociálního styku: společné činnosti, vzájemného působení a mezilidských vztahů“ (I. Bednaříková, 2006, s.13.).

Internet, Skype, sociální síť Facebook, ICQ nebo třeba mobilní telefon patří v dnešní moderní době k novým způsobům komunikace. I když se na straně jedné mezi lidmi rozvíjí komunikační potenciál tím, že například můžeme kdykoliv komunikovat s přáteli i na opačné polokouli nebo mít neustálý dohled nad našimi dětmi, na druhé straně díky této komunikaci mizí osobní vztahy i lidská přirozenost.

Jak v této souvislosti uvádí S.Taylorová, „*Technologický pokrok posledních desetiletí od základu proměnil způsob naší práce a umožnil nám komunikovat rychleji, výkonněji a účinněji. Je ironií, že tento rozvoj sebou zároveň přinesl úpadek umění kvalitní komunikace. Vliv mluveného projevu a bezprostředního pozorování nelze podceňovat. Mnoho lidí postrádá dostatečnou sebedůvěru k tomu, aby se nahlas ozvali třeba jen v rozhovoru s druhým, natož aby promluvili v nějaké skupině.*“ (S. Taylorová, 2010, s. 2).

Postupem času také poznáme, jak ovlivní tento druh komunikace psychiku člověka.

2.2 Verbální komunikace

Řeč je vývojově nejvyšší forma komunikace. Zakládá se na mnoha pravidlech - mimo pravidel gramatiky má řeč i pravidla kulturní. Řeč není schopna až tak vyjádřit emoce a city, ale pomocí řeči jsme schopni co nejpřesněji určit předmět, o kterém chceme mluvit. S řečí se můžeme přesně vyjadřovat. K tomu, abychom mohli vyjádřit svou myšlenku, musíme disponovat dobrou slovní zásobou. Podle psychologických průzkumů je prokázáno, že posluchače ovlivňují slova v necelých 10 %. Daleko více na posluchače působí hlas, přibližně 35 %. Verbální komunikace zahrnuje jak hlasovou, tak písemnou formu řeči.

Základem verbální komunikace je slovo a tato komunikace je tedy také nositelkou informace.

Jak uvedla např. A.Neješovská, „*Verbální komunikace je vyjadřování myšlenek artikulovanou řečí, jejíž základní jednotkou je slovo.*“ (A. Neješovská, 2008, s.41)

Podle autorů zabývajících se komunikací J. Mareše a J. Křivohlavého (1995, s.57) představuje komunikační proces „*výměnu informací v širším slova smyslu, tedy i výměnu představ, nálad, pocitů a postojů*“.

Verbální komunikace lze přitom dělit na dvě úrovně:

- emotivní
- informativní

Dále pak můžeme verbální komunikaci dělit podle druhu a to na komunikaci:

- formální - je plánovaná a má stanoveny specifické cíle, například přijímací pohovor; a
- neformální - vyskytuje se mnohem častěji než formální komunikace, je nenáročná na přípravu, například nezávazné povídání.

Mezi další druhy komunikace patří:

Monolog – někdo mluví, ale nečeká odpověď, jedná se o nepřerušovaný hovor jedné osoby k druhé či více osobám.

Při monologu mluví jeden z dvojice. Jeho charakteristickým znakem je, že se neočekává zpětná vazba. Monolog se častěji používá v písemné formě.

Dialog, rozhovor – hovořící očekává reakci od posluchače. Dialog je rozhovor dvou nebo více osob, které se v řeči střídají, vzájemně se informují a bezprostředně na tyto informace reagují. Jsou zde role hovořícího a role posluchače, které se vzájemně střídají a oba účastníci jsou aktivní.

Konzultace, porada – dotazování se posluchačů na jejich názory, připomínky.

Konference – vznesení různých důvodů pro a proti určitému podnětu, s nimiž je obvykle spojeno vypracování usnesení.

Konverzace – volnější forma dialogu, vyprávění si na určité téma.

Diskuse – ostrá výměna názorů, rozebírání důvodů pro a proti.

Debata, pohovor – jsou mírnější formou diskuse, volnější rozebírání různých otázek.

Psaný text – je komunikace pomocí písma.

Co se týče naposled zmíněného písma, písmo je velmi vyspělý komunikační systém, který si lidstvo vytvořilo již před několika tisíci lety. První písemné systémy měly podobu obrázků – piktogramů, proto se nejstarší podobě říká obrázkové písmo –

piktografické písmo. Obrázkové písmo se používá i v současnosti. Bez ohledu na jazyk, kterým mluvíme, nám písmo pomáhá orientovat se v prostředí - jako příklad lze uvést dopravní značky, hudební písmo, turistické značky. Piktografické znaky jsou nejstarší kreslená slova. Používali se a používají se i dnes místo psaného textu například jako řeč adresovaná dětem, které neumí číst, či jako názorné informace. Piktogramy jsou také často na obalech různého zboží, aby zákazník dostal názornou a pohotovou informaci o druhu toho kterého a o jeho používání.

Symbolické znaky jsou náznaky, které mají něco připomínat, např. obrázek telefonního sluchátka oznamuje, že se zde dá telefonovat.

Konvenční symboly jsou například státní vlajky, některé dopravní značky, orientační značky typu první pomoc, hrad, nemocnice. Tyto symboly by byly těžko čitelné, pokud by nebyl adresát poučen o jejich obsahu.

2.3 Neverbální komunikace

S verbální komunikací je úzce spjata komunikace neverbální, která podle psychologických výzkumů tvoří asi 55% komunikace. Ať si to uvědomujeme nebo ne, naše tělo mluví.

Podle J. Mareše a J. Křivohlavého (1995, s. 106) máme osm základních mimoslovních způsobů sdělování. Jsou jimi:

- pohledy (řeč očí)
- výrazy obličeje (mimika)
- pohyby (kinezika)
- fyzické postoje (konfigurace všech částí těla)
- gesta (gestika)
- doteky (optika)
- přiblížení či oddálení (proxemika)
- úprava zevnějšku

A. Nelešová v souvislosti s mimoslovními způsoby komunikace uvádí, že „*Chceme-li porozumět vztahu mezi výrazem obličeje a emocionálním stavem člověka, musíme nejdříve vědět, kolik rozeznáváme různých druhů emocí a kolik druhů mimických výrazů je možno od sebe odlišit.*“ (A. Nelešovská, 2005, s. 48).

Řečí těla dokážeme vyjádřit sympatie či antipatie zřetelněji, než tím, co říkáme. Mimoslovní projevy se v životě každého z nás projevují dříve, než slovní projevy. Průkopníky této komunikace byli herci němeého filmu. Prostředky neverbální komunikace byly totiž jediné, které herci mohli na plátně využít.

Neverbální signály určují ovzduší rozhovoru a ovlivňují náš obraz o druhých více než slova. Většina z nás si jen málokdy uvědomuje držení těla a gesta, která někdy mluví úplně jinak, než jeho hlas a slova.

P. Gavora (2005, s. 100-108) rozděluje neverbální prostředky komunikace takto:

- paralingvistické prostředky – charakter řeči, její formální stránka (ne co, ale jakým způsobem).
- extralingvistické prostředky – naše mimika, gestikulace, pohled očí, postoj těla a dokonce i oblečení apod.

Vše však nemůžeme vyjádřit pomocí mimoslovní komunikace, je tedy ohraničená, ale nenahraditelná.

Jak k neverbální komunikaci uvedla A. Nelešovská, „*Nonverbální komunikace zná celou řadu způsobů, jak to či ono tomu či onomu sdělit, ukázat, dát najevo. Bez ní by byla naše komunikace fádní a nudná. Naučme se proto nejen ovládat všechny prostředky nonverbální komunikace, ale buďme také vnímavější a citlivější k signálům k nám vysílaným. Pro učitele je to velmi užitečné, poněvadž pedagogická komunikace bude pak o mnoho lepší a efektivnější. Stačí jen trochu chtít, mít oči i uši otevřené a hlavně vnímat a naslouchat.*“ (A. Nelešovská, 2005, s. 57).

V následujících odstavcích se pokusím přiblížit shora uvedené základní mimoslovní způsoby sdělování.

Mimika

Lidská tvář má bohatý komunikační potenciál. Je důležitým oznamovatelem emocionálních stavů. Ve své publikaci J. Křivohlavý uvádí: „*Nejsou to jen emoce, co je možno pozorovat v obličejí. Pravdou je, že mimikou sdělujeme i kulturně tradovaná gesta (například tzv. zdvořilostní úsměv) a tzv. instrumentální pohyby (například výrazy obličejí při kýčání).*“ (J. Křivohlavý, 1988, s. 34). Svaly na naší tváři nám umožňují víc jak tisíc různých výrazů. Jedním z nejdůležitějších mimických projevů je nejen u učitele – úsměv.

Pohledy, řeč očí

Oční kontakt někdy zařazujeme do mimiky, ale je natolik důležitý, že si zaslouží věnovat se mu samostatně. Očním kontaktem lze sdělit celou řadu informací. Hovoříme-li se s někým, díváme-li se mu do očí přibližně 30 - 40% času. Zajímavé jsou i pohyby obočí. Povytaženým obočím dáváme najevo souhlas a uznání, krčícím se obočím nedůvěru atd. Při pohledu do očí se zaměřujeme především na délku a frekvenci pohledu, směr a úhel pohledu, velikost zornic, tvar očí, víček, obočí a vrásky kolem očí.

V řadě experimentů se ukázalo, že objem pohledů věnovaných partnerů je vyšší tam, kde lidé spolu spolupracují. Menší tam, kde spolu soupeří.

Stejně tak tomu je i při vyučování. Oči jsou z hlediska neverbální komunikace tím nejdůležitějším, co je možné na tváři pozorovat. Podle J. Mareše a J. Křivohlavého (1995, s. 107) učitel každého žáka „navštíví pohledem“ několikrát za hodinu. Každý žák, aniž by si to uvědomoval, svým výrazem dává učiteli najevo, zda mu rozumí či nikoliv.

P. Gavora (2005, s. 106) uvádí, že výraz očí vyjadřuje různé významy: radost, pocit štěstí, smutek, nervozitu, nejistotu, únavu apod.

Řeč pohledů je často první řečí. Obě strany jí hovoří, ještě než se vysloví první slovo.

Gestika

Jak lze dovodit již z názvu tohoto způsobu nonverbální komunikace, gestika je zaměřená na gesta, což jsou pohyby, které doprovázejí slovní projevy. Jak říká J. Křivohlavý „*Gesta mohou nejen doprovázet a dokreslovat to, co se říká. Mohou za určitých okolností vyjadřovat pravý opak toho, co je slovy sdělováno. S protichůdností slov a gest se setkáváme i v běžném životě.*“ (J. Křivohlavý, 1988, s.72).

Jde o pohyby kterékoli části těla, hlavně rukou, kývnutí hlavou, pohyby nohou, prstů. Ve své práci A. Nelešovská (2005, s. 53) uvádí: „*Gesta jsou pohyby, které mají výrazný sdělovací účel, doprovázejí slovní projevy nebo je zastupují. Jde o pohyby kterékoli části těla – nejen rukou, i když většina gest je záležitostí právě rukou*“. Gesta členíme na samostatná a doprovodná.

Samostatná gesta jsou ta, která jsou srozumitelná i bez řeči. Například pohyb hlavou hovořící „ne“.

Doprovodná gesta jen doplňují nebo trochu upravují řeč. Člověk si je ani neuvědomuje. Takovým gestem je například to, když člověk při slově „já“ ukáže na sebe.

Kinezika

Neverbální komunikaci vyjádřena pohybem bývá označována jako kinezika. A. Nelešovská píše: „*Co je kinezika? Vznikla z řeckého slova „kinem“ – pohyb. Je to oblast sociální psychologie zabývající se pohyby těla a jeho částí při nonverbální komunikaci. Kinezika zahrnuje všechny druhy pohybů. Jde-li ale o pohyby určitých částí těla, setkáváme se s označením speciálním. Např. chirognomie tvoří část kineziky pojednávající o pohybech rukou. Testika se pak zabývá pohyby rukou, které doprovázejí nebo nahrazují slovní projev.*“ (A. Nelešovská ,2005, s.51)

Všude tam, kde dochází k nějakému druhu komunikace, se setkáváme se sdělováním pohybem.

Haptika

Jde o bezprostřední kontakt, tedy dotyk. Dotyk je důležitý nejen pro děti, ale i pro dospělé, kteří také někdy potřebují přátelsky pohladit.

Ve své práci P. Gavora uvádí: „*Malé děti mají často dotykový hlad, nedostává-li se jim dostatek dotyků. Často nejen čekají na dotyk učitele, ale také samy vyhledávají dotyk – přitisknou se k učiteli.*“ (P. Gavora, 2005, s. 107)

Při setkání se lidé vzájemně dotýkají. Někdo si chladně podá ruku, někdo si rukama potřásá. Někdo se obejmě a někdo se políbí na tvář. Jeden druhého chytí za ruku, položí mu ruku na rameno. Patří sem i působení chladu, tepla a tlaku.

Proxemika a posturologie

Proxemika se zabývá vlivem vzdálenosti lidí na obsah jejich řeči. A. Nelešovská říká o proxemice: „*I tak nevinným způsobem, jako je přiblížení se k druhé osobě nebo naopak odstoupení, a tím i oddálení se od ní, jí něco sdělujeme.*“ (A. Nelešovská, 2005, s. 54). Dále také zmiňuje, že mezi důležitá témata, která proxemika řeší, patří i tzv. teritorialita. Je to členění prostoru (školy, třídy, lavice, pracovního stolu apod.) na oblasti, které určitá osoba považuje za své území, kde je „doma“. Učitel se s problémy teritoria může setkat ve chvílích, kdy vkročí někam, kde se obvykle vyskytují jen žáci, nebo kdy musí řešit spor žáků o část lavice či pracovního stolu. V obdobné problémové situaci je žák, když musí vstoupit do sborovny, ředitelny apod.

V oblasti proxemiky rozeznáváme tři vzdálenosti: intimní, osobní a společenskou. Za intimní se pokládá vzdálenost v rozmezí 5 – 30 cm, za osobní v rozmezí 50 – 125 cm a za společenskou v rozpětí 130 – 250 cm. V dorozumívání se vyskytují ovšem i daleko větší vzdálenosti. Souvislost vzdálenosti s obsahem řeči je taková že, v těsné blízkosti mluvíme šeptem nebo polohlasně. Čím jsme od sebe dále, tím je řeč hlasitější a přechází do křiku. Při malých vzdálenostech probíhají důvěrné rozhovory, při větších vzdálenostech veřejné či oficiální rozhovory.

Další způsob neverbální komunikace - posturologie se zabývá polohu těla při sdělování informací. To, jakou polohu těla při rozhovoru člověk zaujímá, vyjadřuje i to, o čem právě hovoří a jak důležitý rozhovor to pro něj je či zda chce druhou stranu nějak

ovlivnit nebo přesvědčit. Fyzický postoj může prozradit například ztrátu zájmu o komunikaci s partnerem. Tyto fyzické postoje se však během komunikace mohou změnit i pozitivně.

Vzhled zevnějšku

Komunikační význam mají šaty, úprava, barva vlasů, líčení, volba ozdobných prvků na oblečení, čistota. Oblečení a celková úprava je bohatým zdrojem informací o člověku. To, jak se člověk oblékne, je často vyjádřením jeho vnitřního rozpoložení, s čímž se běžně setkáváme i ve školách.

P. Gavora (2005, s. 108) uvádí, že je přirozené, že učitel působí jako vzor, a proto by jeho oblečení nemělo být proti dobrému vkusu.

Závěrem této kapitoly bych ráda citovala A. Nelešovskou, dle které *„Nonverbální komunikace zná celou řadu způsobů, jak to či ono tomu či onomu sdělit, ukázat, dát najevo. Bez ní by byla naše komunikace fádní, nudná. Naučme se proto nejen ovládat všechny prostředky nonverbální komunikace, ale buďme také vnímavější a citlivější k signálům k nám vysílaným. Pro učitele je to velmi užitečné, poněvadž pedagogická komunikace bude o mnoho lepší a efektivnější. Stačí jen trochu chtít, mít oči i uši otevřené a hlavně vnímat a naslouchat.“* (A. Nelešovská, 2005, s. 57).

3 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

Sociální komunikace nám umožňuje vyjádřit, jak se cítíme, sdělovat informace a podávat zprávy. Je to schopnost člověka vyjadřovat přirozeným způsobem svoje potřeby, mluvit o svých pocitech a záměrech, brát při tom ohled na potřeby druhých.

Hodně dětí má problémy s proječováním emocí. Některé neměly vzory v rodině, byly dlouho v sociální izolaci nebo zažívaly jen výsměch a ponížení. Mnozí dospělí považují vyjádření negativních emocí za neslušné. Děti neumí otevřeně reagovat na záporné pocity, a tak je potlačují. Někdy tak dokonale, že o svých pocitech ani nevědí.

Když si povídáme s nějakým člověkem, vždy se k němu otočíme tváří. Tváří mu oznamujeme nejen radost a smutek, souhlas a nesouhlas, ale též upozorňujeme na něco důležité, probouzíme jeho zvědavost, naznačujeme, že víme víc, i to, že víc už nevíme.

Žáky je nutné naučit ovládat všechny prostředky neverbální komunikace a také aby byli citlivější a vnímavější k signálům vysílaných od druhých.

Na učitele se kladou nároky na komunikativní dovednosti stejné jako na vedoucí pracovníky nebo manažery. Žádá se po nich efektivní komunikace, empatie, reaktivní a spontánní chování, sebedůvěra, rozhodnost, flexibilita atd.

Následující části práce jsou věnovány jednotlivým druhům sociální komunikace.

Empatie

Dnes žijeme ve světě, kde vládne moc peněz a rozpad citových vazeb. Vytratila se schopnost vcítit se. Empatie – tento pojem pochází z řečtiny: em – v, pathos – cítění, pocity, utrpení. Empatie znamená vcítit se, vžívat se. Empatie jako schopnost vcítění znamená, že jsme schopni vidět svět očima druhého.

Naslouchání

Naslouchání je velmi důležité pro dosažení pozitivní komunikace. Umíme-li naslouchat, jsme celkově úspěšnější v komunikaci, ale i v životě. V rámci naslouchání je důležité nesoustředit se jen na to, co nám jedinec říká, ale i na to, jak nám to říká.

Naslouchání do jisté míry ovlivňuje efektivitu projevu a celkového výsledku např. dialogu mezi žákem a pedagogem.

Je nutné odlišit slyšení a naslouchání. Slyšení je fyzický proces, který je ovlivněn zdravím a funkčností sluchového aparátu a mozku. Oproti tomu naslouchání je duševní proces a týká se interpretace nejen slyšeného. Naslouchat můžeme i tím, že sledujeme tvář toho, kdo nám něco sděluje. Do naslouchání se zahrnuje i schopnost klást správně otázky a schopnost správně porozumět danému sdělení.

Asertivita

Dalším druhem sociální komunikace je asertivita. Pasivní člověk nedokáže jasně vyjádřit svá přání a potřeby. Je bezbranný vůči naléhání druhých. Chybí mu jistota v komunikaci. Stačí, aby v projevu druhé strany bylo trochu kritiky a místo toho, aby trval na svém, začne se omlouvat, vysvětlovat. Jeho neúspěchy snižují jeho nepřilíš zdravé sebevědomí. Někdy se snaží situaci zvládnout manipulací druhých, což však ve své podstatě není nic jiného než skrytá agrese. Agresivní jednání je vlastně opakem asertivního. Agresivní chování nakrátko sice může u jeho nositele uvolnit napětí, postupně však způsobuje odcizení od druhých, což vede k izolaci, samotě. Kdesi mezi dvěma krajnostmi – pasivitou a agresivitou se pohybuje moderní asertivní člověk.

Podle A. Vališové lze asertivitu definovat tímto způsobem: „*Asertivita je praktický způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje. Postupuje tak, aby nepřekračoval vlastní práva ani práva ostatních lidí.*“ (Vališová, Alena, 1998, s.13).

Asertivita dnes představuje ucelený komunikační styl, který zohledňuje nejen komunikační schopnosti, ale i stabilitu osobnosti. Vyžaduje, aby se člověk rozhodoval sám za sebe a za rozhodnutí nesl odpovědnost. Asertivitou můžeme zlepšit kvalitu života. Jde o zdravý, přímý, nemanipulativní přístup k druhým lidem. Člověk činí tak, aby si zachoval svou sebeúctu.

Asertivita je umění prosadit se a zároveň respektovat potřeby druhých. Pomáhá ve spolupráci s ostatními. Být asertivní znamená stát si za svými právy, aniž bychom ponižovali toho druhého.

Asertivita je nejen způsob komunikace, ale zahrnuje i myšlení, chování, sebedůvěru, komunikační schopnosti a zájem o zdravé mezilidské vztahy. Zvládnutí asertivního jednání by mohlo být součástí školní výuky a to tak, že by měli vyučující ve svých předmětech vést žáky ke konstruktivní diskuzi s prvky asertivního jednání.

Prosociální chování

Prosociální chování je popisováno jako chování, které je ve prospěch druhé osoby nebo skupiny lidí, bez toho, aby takto se chovající očekával jakoukoliv odměnu. Projevy prosociálního chování jsou spolupráce, pomoc, darování, dělení se.

Spolupráce (kooperace) je nejméně náročnou formou tohoto chování, protože je to výhodné pro obě strany. Bez kooperace není možný společenský pokrok, ani život ve společnosti. Nevyžaduje mnoho. Předpokladem i podmínkou je pouze ochota spolupracovat, udělat první krok. V případě úspěchu se při spolupráci síly účastníků nejen sčítají, ale i násobí.

Pomoc, darování, dělení se jsou náročnější, protože výhodu má jen ten, komu pomáháme nebo obdarováváme. Je to však pouze povrchní pohled. V konečném důsledku prosociální chování přináší hluboké uspokojení i potěšení tomu, kdo pomáhá, daruje nebo se dělí.

Emoce

Emoce vyjadřují vztah k dané situaci, mají rychlý průběh, jsou ovlivňované potřebami. Je to nejjednodušší zážitek spojený s uspokojením nebo neuspokojením základních potřeb. Emoce jsou vyvolané okamžitou situací a jsou záležitostí bezprostředního vnitřního stavu organismu. Utvářejí základ organizace a motivace našeho chování, a tím mu dávají smysl. I když o svých pocitech nemluvíme, naše okolí většinou vnímá, jak se cítíme. Je to tím, že základní city a nálady se projevují ve výrazu tváře, v držení těla, v zabarvení hlasu, a gestech. Tyto projevy i reakce se ve všech kulturách podobají.

Daniel Goleman člení emoce do 7 následujících skupin:

hněv – zuřivost, hrubost, nenávisť, zlost, popudlivost, zaujatost, podrážděnost, otrávenost, nepřátelství, nenávisť, násilí, rozhořčený odpor, pohrdání, opovrhování

smutek – zármutek, sklíčenost, sebeobviňování, osamělost, zoufalství, těžká deprese

strach – úzkost, nervozita, popudlivost, pochybnost, hrůza, děs, fobie, panika, ustaranost

radost – štěstí, blaho, potěšení, hrdost, euforie, extáze, rozmarnost, úleva, spokojenost, pobavenost, zadostiučinění, smyslové potěšení, zanícení, uspokojení, mánie

láska – přátelství, důvěra, tolerance, vřelost, přijetí, oddanost, obdiv, zamilování, očarování

překvapení – šok, údiv, ohromení, úžas

hanba – vina, zármutek, zklamání, výčitky svědomí, ponížení, lítost, pocit pokoření, kajícínost, zkroušenost

4 PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE

Ve všech vzdělávacích procesech se sdělují a přijímají určité informace. Pedagogická komunikace je specifickým druhem sociální komunikace. Specifičnost je dána její funkcemi, rolemi, které v ní komunikující zaujímají a prostředím, ve kterém se uskutečňuje. Hlavní funkcí pedagogické komunikace je sloužit pedagogickým účelům.

Definice pedagogické komunikace lze najít mnoho, proto uvedu jen některé.

Pojem pedagogická komunikace je podle Nelešovské (2005, s. 26-28) chápán z různých hledisek v diferencovaném obsahu i rozsahu. Ve své publikaci uvádí názory a vymezení tohoto pojmu některými dalšími autory:

Definice Gavory: „*Pedagogická komunikace je výměna informací mezi účastníky výchovně-vzdělávacích cílů. Pedagogická komunikace se řídí osobitými pravidly, která určují pravomoci jejich účastníků.*“ (1988 In Nelešovská, 2005, s. 26).

U.N. Leontjev ji charakterizuje jako „*Profesionální komunikaci učitele se žákem při vyučovací hodině i mimo ni, jež má určité pedagogické funkce a je zaměřena na vytvoření příznivého psychologického klimatu.*“

Definice pedagogické komunikace se ztotožňují v tom, že se komunikace uskutečňuje mezi učitelem a žákem, má určitá pravidla a určitou funkci.

Pedagogická komunikace je důležitou součástí výchovně-vzdělávacího procesu. Úroveň této komunikace do velké míry ovlivňuje efektivitu pedagogické práce celkově. Pedagogická komunikace je totiž určována větším počtem okolností. Probíhá ve vymezeném čase a prostoru, mezi lidmi s určitými rolemi a hlavně je cílově orientována.

Pedagogická komunikace má své různé cíle. Nepatří mezi ně pouze naučit žáky učivo – to je pouze oficiální část dána pedagogickými dokumenty. Cíle pedagogické komunikace ovšem sahají dál. Pedagogická komunikace není jen o výměně informací a učiva, jde i o zprostředkovávání mezilidských vztahů a postojů.

V minulém období nepřipisovali této oblasti velký význam, v současnosti je však považována za velmi důležitou oblast výchovně-vzdělávacího procesu. Všichni

pedagogové si uvědomují význam komunikace, která ovlivňuje výsledek sociálního kontaktu. Účastníky jsou nejméně dva subjekty. Jedním z nich je učitel, vychovatel, učitel odborného výcviku, asistent, lektor, vedoucí zájmového kroužku. Druhým pak je žák, student, posluchač, aspirant. Představitelé první skupiny ovlivňují a řídí průběh komunikace s účastníky skupiny druhé. Zatím co představitelé druhé skupiny přijímají podněty zúčastňovat se komunikace tak, aby rozvíjeli svou osobnost, formovali svůj vztah k učiteli a ke spolužákům. Můžeme tedy říci, že pedagogickou komunikaci nelze uskutečnit bez vzájemné spolupráce mezi učitelem a žákem.

Pedagogickou komunikací se rozumí, když učitel se žákem přímo hovoří, ale i když komunikaci zprostředkovává učebnice nebo tištěný materiál.

4.1 Účastníci pedagogické komunikace

„Účastníci pedagogické komunikace jsou vychovávající a vychovávaní. Jejich počet ovlivňuje průběh a výsledky pedagogické komunikace. Se vzrůstajícím počtem účastníků se možnosti přímé sociální komunikace zužují, a naopak s klesajícím počtem se rozšiřují. Značný počet komunikačních podnětů žákovi poskytuje skupinové vyučování a problémové metody výuky.“ (D. Linhartová, 2001, s. 42)

Učitel a žák jsou tedy nejčastějšími účastníky pedagogické komunikace. Tito a další účastníci jsou z různých sociálních prostředí, mají různé komunikační schopnosti a různý temperament.

Gavora (2003, s. 51) v této souvislosti vymezuje několik typů vztahů účastníků pedagogické komunikace:

- učitel × žák
- učitel × třída
- učitel × skupina žáků
- žák × třída
- žák × skupina žáků
- žák × žák
- skupina žáků × skupina žáků
- skupina žáků × třída

Vztahy pedagogické komunikace se přitom neustále, postupně vyvíjejí.

Jak k pedagogické komunikaci uvádí A. Nelešovská, „*V pedagogické komunikaci dochází k výměně informací. Její účastníci komunikují buď o nějakých faktech, nebo vyjadřují svoje stanoviska, názory, svoje přání či pokyny.*“ (A. Nelešovská, 2008, s. 27).

4.2 Pravidla pedagogické komunikace

Tak jako sociální komunikace, tak i pedagogická komunikace se řídí určitými pravidly. Nejprísnější komunikační pravidla platí při komunikaci v učebně, méně přísné jsou při mimoškolních aktivitách, nebo při pedagogické komunikaci v rodině. Škola stanovuje určitá pravidla, uvedená ve školním řádě. S těmito pravidly seznamuje žáky učitel. Tento výčet je však tak velký, že je pravděpodobné, že si žáci tato pravidla nezapamatují.

A. Nelešovská (2002, s. 22) udává tyto důvody pro užívání menšího počtu pravidel:

- málo pravidel se snadněji zapamatuje než mnoho
- jednotlivé pravidlo se v malém počtu nařízení bude jevit jako důležité
- funkční pravidla apelují na zdravý rozum žáků a vedou je k tomu, aby přemýšleli o svém chování
- funkční pravidla soustřeďují pozornost spíše na účelné chování než na nefunkční formality

Při komunikaci ve třídě zpravidla učitel určuje, kdo má mluvit, o čem, s kým a jak dlouho. Pravidla, která si stanovuje učitel, jsou ve vzdělávacím procesu velmi důležitá, ale je třeba, aby se na formulování těchto pravidel účastnili i žáci. Učitel by měl být poslední, kdo rozhodne o jejich konečném znění, avšak s respektem na požadavky žáků. Pravidla se liší podle typu osobnosti učitele, výukových metod, které používá, a jeho výchovného stylu.

P. Gavora (1988, s. 129) se pokusil shrnout komunikační pravidla pro učitele a žáky, která platí pro frontální vyučování ve třídě:

Učitel má podle těchto pravidel například právo:

- kdykoliv si vzít slovo, přerušit žáka;
- mluvit s kým chce (jednotlivcem, skupinou i celou třídou);
- mluvit o čem chce, tedy rozhodovat o tématu komunikace;
- mluvit v rámci vyučovací hodiny jak dlouho chce;
- mluvit z jakéhokoliv místa učebny, třídy;
- mluvit v pozici, kterou považuje za vhodnou.

Pro žáky během frontálního vyučování platí naopak přísná pravidla, a to:

- mluvit jen tehdy, když jim učitel udělí slovo;
- žák může mluvit jen s tím, kdo mu byl určen;
- mluvit jen o tom, co mu bylo určeno;
- mluvit jen tak dlouho, jak mu bylo určeno;
- mluvit jen na místě, které mu bylo určeno;
- mluvit jen v pozici, která mu byla stanovena.

Pravidla, která určují pravomoc komunikujících, odrážejí sociální vztahy mezi učitelem a žákem. Pravomoc učitele je daná tím, že je vůči žákům funkčně a společensky nadřazený a zkušenostně bohatší.

4.3 Funkce pedagogické komunikace

Co se týče funkcí pedagogické komunikace, podle J. Mareše a J. Krivohlavého (1995, s. 25-26) má komunikace tyto funkce:

- zprostředkovává společnou činnost účastníků, jednotlivé pracovní postupy včetně kodifikovaného pojetí úspěšnosti a neúspěšnosti;
- zprostředkovává vzájemná působení účastníků v nejširším smyslu včetně výměny informací, zkušeností, ale také motivů, postojů, emocí;
- zprostředkovává osobní i neosobní vztahy;
- formuje všechny účastníky pedagogického procesu, zejména osobnost žáků;

- je prostředkem uskutečňování výchovy a vzdělávání, neboť cíl, učivo, metody atd. nemohou vystupovat v pedagogickém procesu přímo, nýbrž ve slovní či mimoslovní podobě;
- konstituuje každý výchovně vzdělávací systém, neboť tvoří jednu z jeho hlavních složek, zajišťuje jeho fungování, vnáší do něj pohyb, vývoj, dynamiku, udržuje však i jeho stabilitu.

Informace, které si mezi sebou vyměňují účastníci procesu, nejsou libovolné, ale jsou motivované záměrem. Tím je dosáhnout vzdělávacího cíle výchovné instituce. Proto informace, které si učitel a žák mezi sebou vyměňují, můžeme označit jako pedagogické.

Učitel a žák spolu hovoří, píše, kreslí obrázky. Bez mimiky a gest není řeč tak účinná. Neverbální komunikace tak vytváří dobrou atmosféru k pochopení výkladu a k udržení pozornosti.

Intrakomunikace

Žák komunikuje nejen s druhými, ale i sám se sebou. Toto se nazývá intrakomunikace. Žák přehodnocuje přijaté informace, dává je do vztahu se svým obrazem světa. Intrakomunikace je neoddelitelně spojená s myšlením člověka. Když člověk myslí v bdělém stavu nepřetržitě, intrakomunikace probíhá stále. Intrakomunikace má v pedagogické oblasti velký význam. Bez kritického vnitřního zpracování přijatých informací nemůže být pedagogické působení účinné.

Institucionální charakter pedagogické komunikace

Pedagogická komunikace probíhá v různých institucích: ve škole (v mateřské, základní, střední, vysoké), v domově mládeže, v dětském domově, v klubovně, ve volnočasových centrech, v osvětových zařízeních, v rodině). Výchova v každé z těchto institucí má svá specifika - odlišuje se komunikačními záměry, komunikovanými oblastmi i vztahy mezi komunikujícími. Komunikační pravidla jsou v různém prostředí odlišná. Ve škole jsou velmi přísná, v rodině jsou značně liberální. Pravidla komunikace mezi učitelem a žákem se mění v závislosti na různých druzích pedagogického prostředí. Ve třídě smí žák hovořit jen tehdy, pokud dostane pokyn od učitele, na

chodbě, v knihovně, na školním dvoře nebo na výletě či exkurzi může začít dialog s učitelem nebo se spolužákem bez udělení slova. Může též sám určit téma komunikace.

Efektivnost pedagogické komunikace a komunikační struktury

Lidé většinou nekomunikují bezdůvodně, ale proto, aby dosáhli určitého cíle. Efektivnost pedagogické komunikace můžeme posuzovat z hlediska, zda se komunikační záměr splnil nebo nesplnil. Podle toho určíme, zda komunikace byla efektivní či nikoliv. Když učitel položí žákovi otázku, jeho komunikačním záměrem je:

- aby položená otázka vzbudila pozornost žáka,
- aby položené otázky žák porozuměl a
- aby na otázku žák odpovídal požadovaným způsobem.

Pokud to žák udělá, můžeme říci, že je záměr splněný a komunikace byla efektivní. Pokud se však učiteli nepodařilo dostat požadovanou odpověď, komunikace byla neefektivní. Otázka, která byla určena žákovi, byla pravděpodobně položena tak, že jí žák neporozuměl, nepoznal, které části učiva se týkala.

Pedagogická komunikace je efektivní, pokud přispívá k rozvoji kognitivní a psychomotorické stránky osobnosti žáka.

Struktura pedagogické komunikace

Komunikační struktury představují jednu ze základních charakteristik pedagogické komunikace. Struktura v pedagogické komunikaci je vyjádřením způsobu nebo typu uspořádání komunikantů v komunikaci. Zároveň odráží vztahy mezi prvky struktury. Prvky struktury v pedagogické komunikaci tvoří učitel, žák, žáci, skupina, třída, učebnice, učební pomůcka, jiná osoba v učebně mimo žáků ve třídě a učitele. Komunikační struktura nám umožňuje poznat:

- kdo s kým komunikuje,
- kdo začal komunikaci,
- jakým směrem jde informace k jednotlivým komunikantům,
- kolikrát se uskutečnilo komunikační spojení mezi komunikanty a
- jaké vztahy jsou mezi komunikanty.

V průběhu pedagogické komunikace je možné rozlišovat jednotlivé typy struktury podle směřování informací a počtu komunikantů.

Podle směřování informace rozlišujeme struktury:

- jednosměrné, ve kterých jde tok informace jen jedním směrem, od jednoho komunikanta k druhému,
- dvojsměrné, pokud informace proudí oběma směry.

Podle vztahu nadřazenosti a podřazenosti mezi komunikanty směr toku informace může být vertikální, tj. informace jde shora dolů nebo zdola nahoru – od učitele k žákovi, od žáka k učiteli. Také může být horizontální, to pokud se vyměňují informace na stejné úrovni, např. mezi žáky.

Podle počtu komunikantů rozlišujeme struktury se dvěma, třemi, čtyřmi i více komunikanty. Komunikantem může být jedna osoba (učitel, žák), nebo více osob (žáků), či jeden celek (třída).

Pokud komunikují dva komunikanti, utvářejí komunikační linii. Komunikační cesta mezi nimi je komunikační kanál. Když je komunikační cesta složitější, například pokud se zvětší počet komunikantů a tím i počet kanálů, můžeme mluvit o komunikačních sítích.

V hromadně organizovaném vyučování existují komunikační struktury jednosměrné, dvojsměrné, vertikální, horizontální. O tom, jaká struktura se bude právě realizovat na vyučování, rozhoduje především učitel. Učitel podle předem stanoveného komunikačního záměru nebo podle podmínek komunikace (velikost učebny, atmosféra ve třídě, klima) či podle vlastností komunikantů a též v souvislosti s množstvím času, který má k dispozici, ovlivňuje komunikaci a tím i výskyt určité komunikační struktury. Komunikační strukturou může učitel ovlivnit průběh a povahu komunikace ve výuce. Zda bude komunikace efektivní a jaké bude ve výuce uplatňovat komunikační struktury, ve velké míře záleží na učiteli.

Významným faktorem v pedagogické komunikaci, vytvářejícím atmosféru a prostředí komunikace, jsou vztahy mezi komunikanty, a tím je i ovlivněn celý průběh pedagogické komunikace.

Dialog a monolog v pedagogické komunikaci

Dialog tvoří podstatnou část pedagogické komunikace. Slovo dialog pochází z řečtiny – dialogos. Je to souvislý rozhovor dvou nebo více osob, které sou v přímém a vzájemném kontaktu. V dialogu učitel nejen předává fakta, ale poznává žáka, jeho názory, postoje, způsoby myšlení i jazykový projev. Za základní podmínky uskutečnění dialogu považujeme vhodnou atmosféru, připravenost učitele a žáka na dialog. Podle autorů J. Mareše a J. Křivohlavého je ve vyučování nejčastější právě dialog – až 42% podíl veškeré komunikace učitele se žáky.

Dialog ve vyučování má následující strukturu: otázka, odpověď, reakce na odpověď. Otázkou je každá tázací věta. Může být zaměřena na zjišťování, zda žák porozuměl učivu, na procvičování, opakování, na řešení úloh. Otázka má být stručná, srozumitelná, jednoznačná. Otázka může být adresovaná celé třídě, skupině žáků nebo jen konkrétnímu žákovi. Nejdůležitější je, aby učitel otázkami vhodně motivoval žáky a podněcoval je k odpovědi.

Odpověď by měla být vyslovená celou větou nebo několika slovy či jedním slovem. Někdy se žáci dopouštějí při odpovědi chyb, které většinou vznikají z důvodu nepochopení otázky nebo nepochopení učiva.

V reakci na odpověď může učitel upřesňovat, doplňovat nebo hodnotit žáka, motivovat ho k dalšímu vyjádření názoru. Reakce učitele na odpověď jsou potřebné z hlediska výuky, stejně tak jako otázky a odpovědi.

Při výkladu učitele, kdy předává žákům nové poznatky, postupy nebo metody, se setkáváme s monologem. Monolog je nepřerušovaný hovor jedné osoby k druhé či více osobám. Tyto osoby do řeči nevstupují, pouze naslouchají. Pedagogický monolog může být způsob, jak sdělit žákům velké množství učiva.

Komunikace na tradiční a netradiční vyučovací hodině

Tradiční vyučovací hodina má tyto znaky:

- učitel je v porovnání se žáky aktivnější složkou,
- učitel vystupuje jako producent nových poznatků nebo jako jejich zprostředkovatel,

- žák je produktivní složkou,
- žáci přijímají poznatky v definitivní podobě a uchovávají si je v paměti,
- získané poznatky žáci aplikují v úlohách, které řeší většinou pod vedením učitele a s jeho pomocí.

Komunikace na tradičních hodinách probíhá podle přísně stanovených pravidel – komunikaci začne učitel, odpovídá jen jeden žák, ke vstupu do komunikace je vyzvaný nebo musí požádat o povolení, odpovídá ve stoje, celou větou. Učitel rozhoduje o tom, s kým, kdy, o čem a jak dlouho bude žák hovořit.

Netradiční vyučovací hodiny se vyznačují:

- samostatnou individuální práci,
- práci ve dvojicích,
- práci ve skupinách,
- poměr mezi slovní aktivitou učitele a žáků je vyrovnanější,
- slovní aktivity žáků jsou převážně produktivního charakteru.

Na netradičních vyučovacích hodinách výuka probíhá v podobě úloh, jejichž řešení vyžaduje uplatnění více druhů schopností a aplikaci získaných vědomostí.

Prostředí školy a klima ve třídě

Pedagogická komunikace se zpravidla uskutečňuje v uzavřeném a na tento účel vyhrazeném prostoru (třída, učebna, hřiště, příroda, dílna, klubovna, herna). Při komunikaci ve třídě žáci obvykle zaujmou místo, které bez vědomí učitele nesmí opustit. Prostředí školy, kde se žák pohybuje většinu dne, má velký vliv na rozvoj komunikace. Učí se zde novým věcem, poznává nové kamarády, nachází zde odpovědi na mnoho otázek, a tak si dovede mnoho věcí odůvodnit a vysvětlit, stává se z něj vzdělaný člověk. Změnou životního stylu, a s tím souvisejícím rozšířením internetu se změnilo i nároky na způsob komunikace.

Složení třídy naučí žáky kompromisům, toleranci, ale i zde žák může pochytit špatné návyky jako třeba lhaní, podvádění apod.

Klima třídy popisuje J. Průcha takto: „*Klima třídy je sociálně-psychologická proměnná, představující dlouhodobější sociálně-emocionální naladění, zobecněné postoje a vztahy, emocionální odpovědi žáků dané třídy na události ve třídě (včetně pedagogického působení učitelů). Rozlišuje se klima aktuální (fakticky existující) a klima preferované, které si žáci a učitelé přejí.*“ (J. Průcha, 2005, s. 100).

Výzkumů ohledně klimatu ve třídě bylo v České republice provedeno mnoho. Tyto provedené výzkumy se však od sebe velmi liší. Těmito výzkumy se u nás zabýval Petr Gavora, a také velmi podrobně tuto tematiku zpracoval ve své publikaci Jan Průcha.

Na motivaci žáků a jejich postoj k učení má zásadní vliv klima třídy. Pokud je klima uvolněné a vřelé, je to klima optimální. Klima ve třídě není stálé, je to jev mnohvrstevný a složitý a dá se na něj nahlížet z mnoha úhlů.

Atmosféra ve třídě je situačně podmíněný, krátkodobý jev, který se mění během dne i během vyučovací hodiny. Jiná je atmosféra ve třídě například před písemnou prací nebo po sdělení, že odpadá poslední vyučovací hodina.

5 OSOBNOST UČITELE A ŽÁKA

5.1 Osobnost učitele

Žáci jsou dennodenně vystaveni působení učitele, přebírají od něj nejen to, co je učí, ale i to, jak se chová. Na žáky má vliv nejen jeho cílevědomé výchovné působení, ale i jeho spontánní chování. Učitel musí mít podle A. Nelešovské (2005) jako osobnost kulturní a politický rozhled, musí se orientovat v oboru a být vysoce odborně vzdělaný. Pedagog musí mít vysoké komunikační dovednosti. Musí disponovat vlastnostmi jako je laskavost, trpělivost, spravedlnost, úcta k lidem, ochota pomáhat, pracovitost, mírumilovnost, důvěryhodnost, zásadovost a hlavně citová stabilita. Tyto vlastnosti by si měli učitelé osvojit, aby je dokázali také rozvíjet u svých žáků. Žáci jsou schopni rychle vycítit učitelovu nejistotu a využít toho ve svůj prospěch.

A. Nelešovská cituje pravdivá slova učitelů z praxe: „*Snaž se, aby děti chodily do školy rády. Práce a námaha, které jsou na ně kladeny, budou jimi zvládnuty, když budou vždy vědět, co budou ve vyučovací hodině dělat. A nejenom v té jedné hodině – i v hodinách následujících. Je třeba, aby věděli, proč to budou konat a jakým způsobem bude tato práce vedena a organizována. Povzbuzuj děti co nejvíce pochvalou. To dodává sebevědomí, jistotu, chuť do další práce, inspiraci. Tresty ukládej uváženě. Dítě má pochopit, že trest je zasloužený, spravedlivý a že je trestáno proto, že ho máš rád a chceš ho přivést na správnou cestu. Buď vytrvalý, nesobecký ve vztahu ke svým kolegům. Dívej se do budoucna, tam je osud dětí, které jsou Ti dnes svěřeny. Tam je perspektiva našeho národa a státu.*“ (A. Nelešovská, 2005, s.13)

Většina profesí je nějak organizována, má své požadavky a normy. Schopnost optimální komunikace je jedním ze specifických požadavků, kterými by měl učitel disponovat. Profese učitele také plní funkci organizátorskou a výchovně vzdělávací.

Dnešní doba klade vysoké nároky na tuto profesi, která je velmi náročná, a to hlavně v rychlosti rozhodování a ve verbální pohotovosti, pružnosti a tvořivosti. Tuto práci také znesnadňují některé postoje rodičů, střetávající se s učitelovými záměry, ale také další činitelé – jako např. stres.

Učitel by měl vlivem své osobnosti působit na žáky tím, že jim předává informace, učivo, znalosti, měl by je správně ovlivňovat a utvářet osobnost samotných žáků.

5.2 Osobnost žáka

Vstupem do školy se z dítěte stává žák. Seznamuje se s jinými normami chování, má nové povinnosti a musí dodržovat školní řád. Doma je dítě vedeno rodiči, ale ve škole je vedeno a hodnoceno učiteli. Žák není pouze objektem, do kterého se snaží pedagog nalít co nejvíce znalostí, ale je také citlivou osobností. Avšak zájem o duševno se pokaždé u učitele nepředpokládá. Na žáka působí škola, učitel i třída, a to tak, že se mu ve škole líbí, chodí tam rád, těší se na své spolužáky. Ale také se nemusí ve škole cítit dobře, vymýšlí si různé výmluvy jako například bolesti břicha. To může být signálem špatného klimatu ve třídě. Psychika učitele, jeho temperament, uvolněné a upřímné chování mají vliv na žáka i klima ve třídě. Podporovat sebeúctu žáků má zásadní význam pro vytváření dobrého klimatu ve třídě, kde největší vliv má učitel.

6 PRAKTICKÁ ČÁST

6.1 Metodologie výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaké formy komunikace upřednostňují při pedagogické komunikaci žáci, jaké komunikační prostředky používají učitelé a jaké problémy mohou vzájemnou komunikaci žáků a učitelů provázet. Dílčím cílem bylo zjistit, zda jsou ve vzájemné komunikaci využívány i elektronické formy komunikace.

Bakalářská práce by měla přinést odpovědi na tyto otázky:

- Jaké stanovisko k vybraným formám pedagogické komunikace zauímají žáci?
- Jaké stanovisko k vybraným formám pedagogické komunikace zauímají učitelé?
- Jaké formy elektronické komunikace využívají učitelé a žáci naší školy k vzájemné komunikaci?

V rámci výzkumu jsem využila vlastní nestandardizovaný dotazník, který je tvořen otázkami uzavřenými a polouzavřenými. K ověření vhodné formulace jednotlivých položek dotazníku jsem realizovala předvýzkum, kdy jsem dotazník předložila 4 žákům a 2 učitelům. Na základě předvýzkumu jsem provedla konečnou úpravu jednotlivých položek dotazníku. Dotazníky byly anonymní.

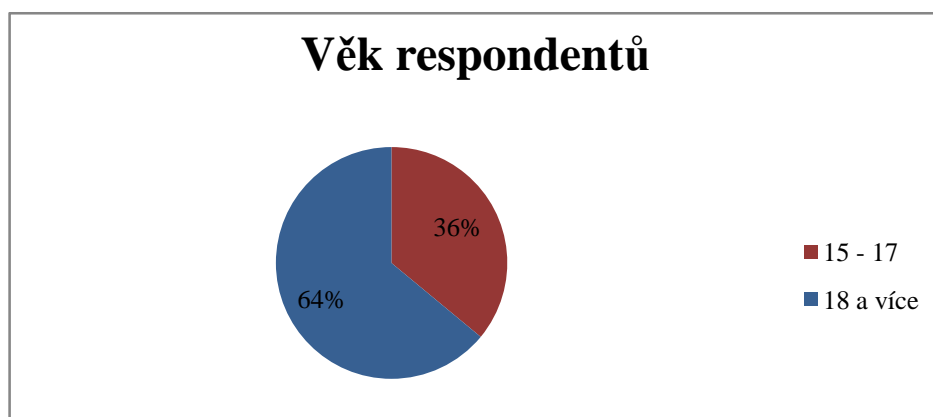
6.2 Výzkumný vzorek

Výzkum jsem realizovala na Středním odborném učilišti služeb Praha 9, kde působím desátým rokem jako učitelka. První výzkumný vzorek tvořilo 111 studentů 1. a 3. ročníku dvou učebních oborů – fotograf a kadeřník, a 1. a 2. ročníku maturitního nástavbového studia. Z počtu 111 vyplněných dotazníků bylo správně vyplněno 110, které bylo možno zařadit do výzkumu. Druhý výzkumný vzorek tvořilo 25 učitelů teoretického vyučování. Dotazníky pro učitele jsem osobně rozdala a z počtu 25 dotazníků jich bylo možno zařadit 20. Výzkum byl prováděn se souhlasem vedení školy.

7 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

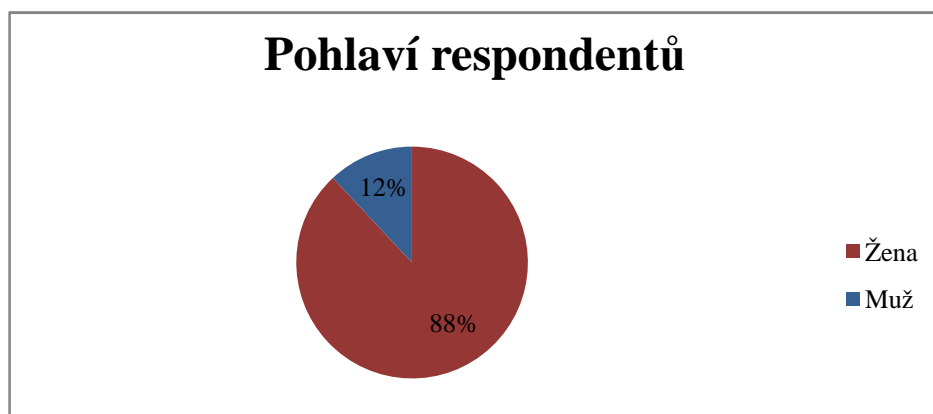
Jednotlivé odpovědi respondentů z dotazníků jsou vyhodnoceny v grafech, kde je uvedena relativní četnost. Struktura vyhodnocení výzkumu odpovídá pořadí otázek v dotazníku.

7.1 Výsledky výzkumu respondentů zařazených do prvního vzorku



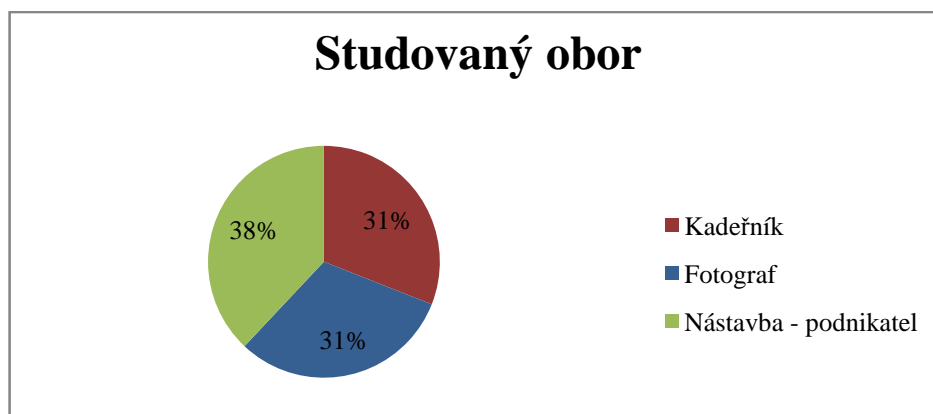
Graf č. 1. *Věk respondentů*

Graf ukazuje věkové rozložení respondentů v prvním výzkumném vzorku. Největším počtem jsou zde zastoupeni respondenti starší 18 let.



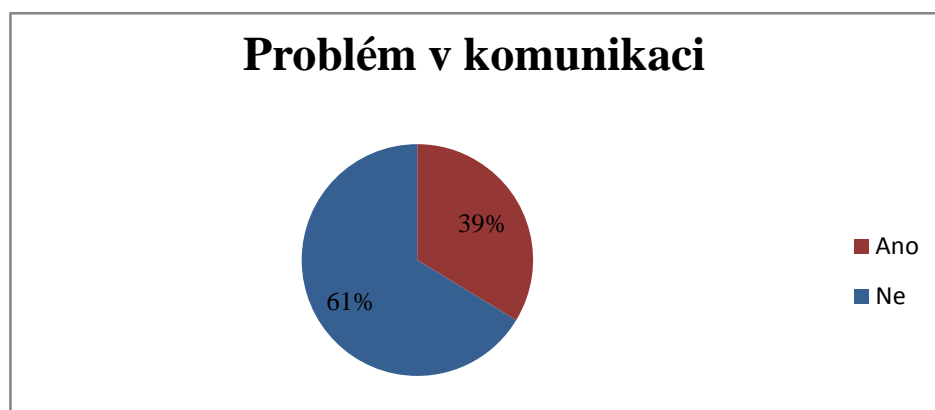
Graf č. 1. 2 *Pohlaví respondentů*

Z výsledků této otázky týkající se pohlaví vyplývá, že výzkumného šetření se zúčastnilo 88 % žen a jen 12 % mužů.



Graf č. 1. 3 *Studovaný obor*

Ve výzkumném vzorku byli rovnoměrně zastoupeni žáci tří studijních oborů. Kadeřník je zde zastoupen 31 % žáků, obor Fotograf je rovněž zastoupen 31 % žáků a nástavbové studium obor Podnikání je v počtu 38 % žáků.



Graf č. 4 *Problém v komunikaci*

Problém v komunikaci s učitelem mělo pouze 39 % žáků. Skutečnost, že 61 % žáků nemělo v průběhu studia žádný problém při komunikaci s učitelem, se dá hodnotit jako pozitivní. Domnívám se, že tento výsledek je důsledkem pozitivního klimatu na škole. Třídy nejsou většinou zcela naplněny a menší počet žáků usnadňuje efektivnější a přátelštější komunikaci mezi učiteli a žáky.

Dostatečný komunikační prostor



Graf č. 5 Dostatečný komunikační prostor

67 % žáků se domnívá, že jim ve výuce učitel dává dostatečný prostor pro jejich komunikaci. Přestože je to více než polovina respondentů, stále zůstává problémem 33 % žáků, kteří konstatovali, že jejich komunikační prostor v hodinách je spíše nedostatečný. Rozvoj komunikativní kompetence patří k základním kompetencím, které má škola rozvíjet u všech žáků. Výsledek je navíc v jistém rozporu s tím, že nižší počty žáků ve třídách by měly umožnit dostatečný prostor pro komunikaci všech žáků.

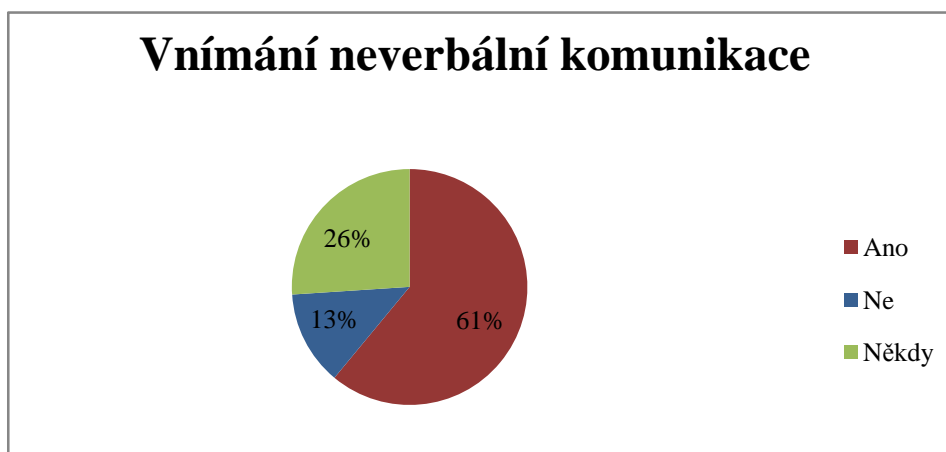
Neverbální komunikace v průběhu výkladu



Graf č. 6 Neverbální komunikace v průběh výkladu

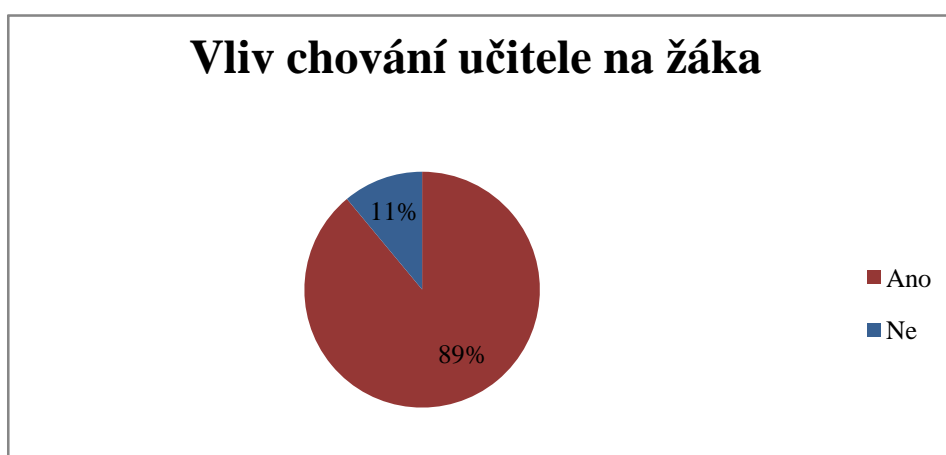
Pozornost žáků může být ovlivněna tím, jaké místo při výuce zaujímá učitel ve třídě. 50 % žáků nejvíce vyhovuje, pokud učitel při výkladu stojí před prvními lavicemi. Umožňuje jim to soustředit se na komunikaci s učitelem. 22 % žáků vyhovuje, pokud učitel sedí při výkladu za stolem. Z odpovědí ovšem není zřejmé, proč jim to vyhovuje. Důvodem může být i skutečnost, že žáci v zadních lavicích se mohou věnovat i jiným

aktivitám než výuce. Učitel při této pozici může ztratit přehled o tom, co se děje v zadních lavicích. Ztrácí oční kontakt se žáky a to může negativně ovlivnit průběh komunikace.



Graf č. 7 Vnímání neverbální komunikace

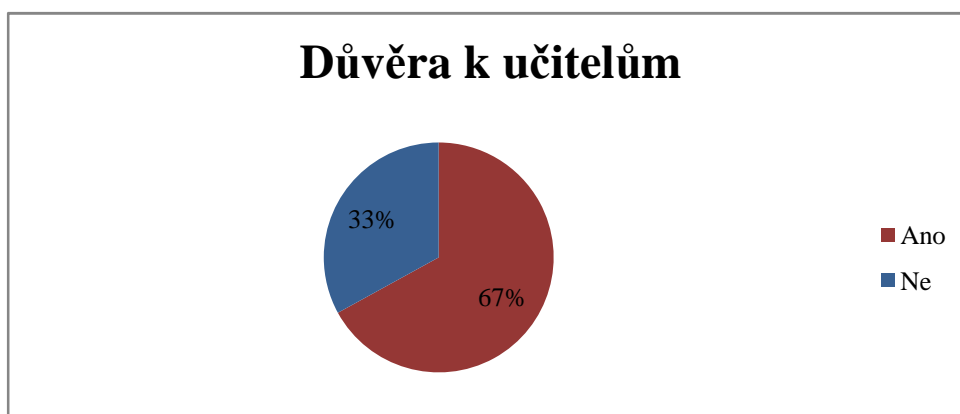
Ve výuce mohou být prostředky neverbální komunikace faktorem, který usnadní žákům pochopení výkladu. Vhodné využití gest upoutává pozornost žáků a podporuje jejich soustředění na probírané učivo. Výsledky výzkumu ukazují, že 61 % žáků hodnotí využívání neverbální komunikace při výuce jako pozitivní.



Graf č. 8 Vliv chování učitele na žáka

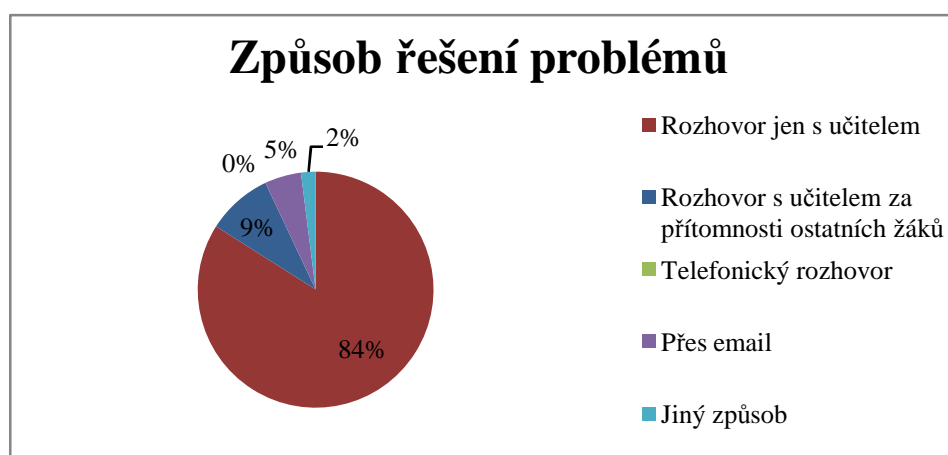
Tato otázka zjišťovala, zda pozitivní atmosféra, kterou učitel navozuje při výuce, pozitivně ovlivňuje soustředění žáků na výuku. 89 % žáků se vyjádřilo kladně. Znamená

to, že přátelský přístup učitele k žákům ve třídě může zvýšit jejich zájem o práci v hodině.



Graf č. 9 Důvěra učitelům

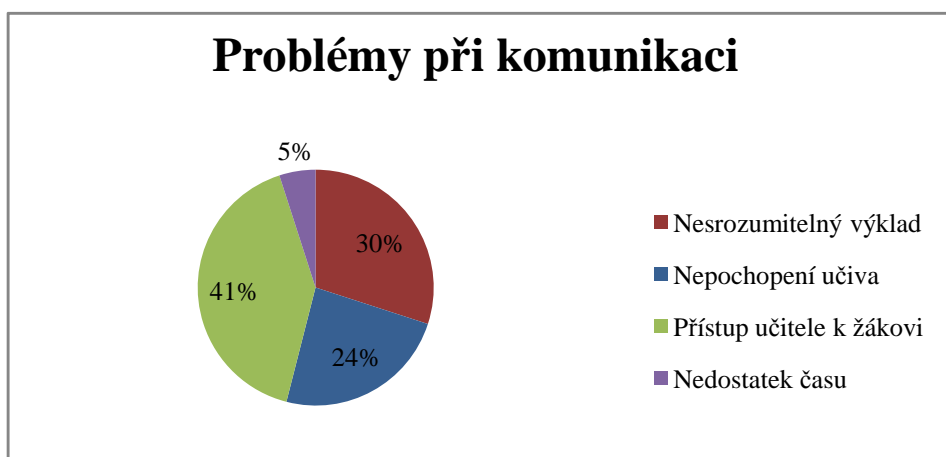
67% respondentů uvedlo, že má na škole učitele, kterému důvěřuje natolik, že by se mu svěřil se svým problémem. Svědčí to o pozitivních vztazích mezi učiteli a žáky na naší škole. Fakt, že takové procento žáků je schopno a ochotno se se svými problémy svěřit učitelům, může pomoci při předcházení konfliktům mezi učiteli a žáky nebo mezi žáky navzájem.



Graf č. 10 Způsob řešení problémů

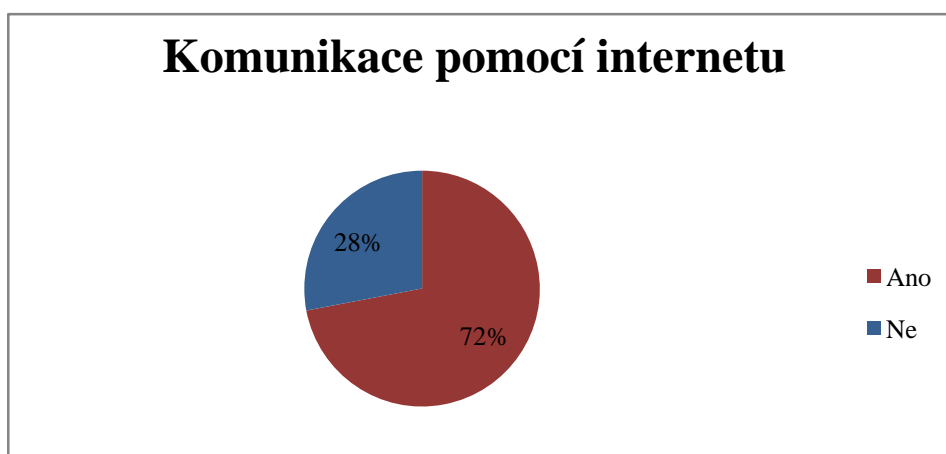
Tato otázka se zabývá tím, jaký způsob komunikace by žák zvolil při řešení svého problému ve škole. 84 % respondentů by své problémy řešilo s učitelem osobně a v soukromí. Rozhovor za přítomnosti dalších žáků by zvolilo jen 9 % respondentů.

Minimální procento žáků by využilo k řešení svých problémů elektronickou formu komunikace.



Graf č. 11 *Problémy při komunikaci*

Jako nejčastější příčinu problémů v komunikaci uvádějí žáci nevhodný způsob chování učitelů. Žáci mají často pocit, že se učitel vůči nim chová arogantně. Další příčinou problémů v komunikaci je nesrozumitelný výklad učitele. 24 % respondentů vidí jako příčinu problémů v jejich komunikaci s učitelem nepochopení učiva. Na posledním místě se umístil problém způsobený nedostatkem času.

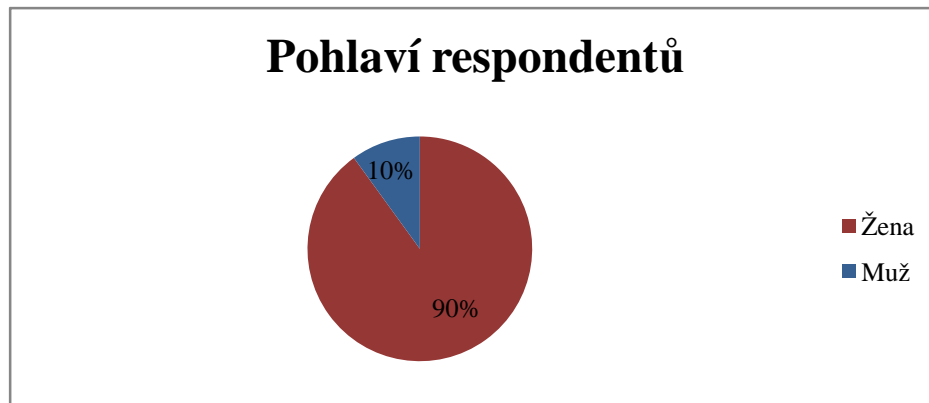


Graf č. 12 *Komunikace pomocí internetu*

Z výzkumu je patrné, že komunikaci s učitelem prostřednictvím internetu využívá 72 % žáků. Nejpoužívanější formou využití elektronické komunikace je e-mail,

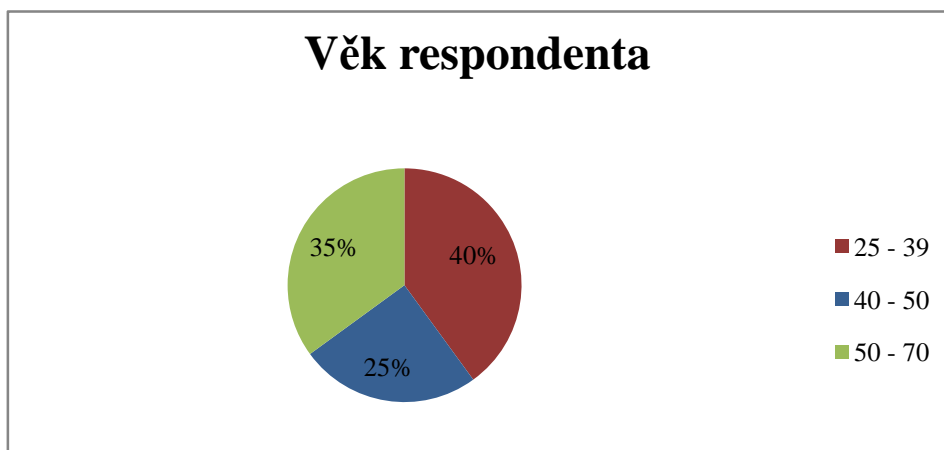
jehož prostřednictvím jim učitelé zasílají studijní materiály. Současně je elektronická komunikace využívána k omlouvání nepřítomnosti. Facebook využívá pouze malé % žáků a téměř nikdo nepoužívá Skype. 28 % žáků s učiteli přes internet vůbec nekomunikuje.

7.2 Výsledky výzkumu respondentů zařazených do druhého vzorku



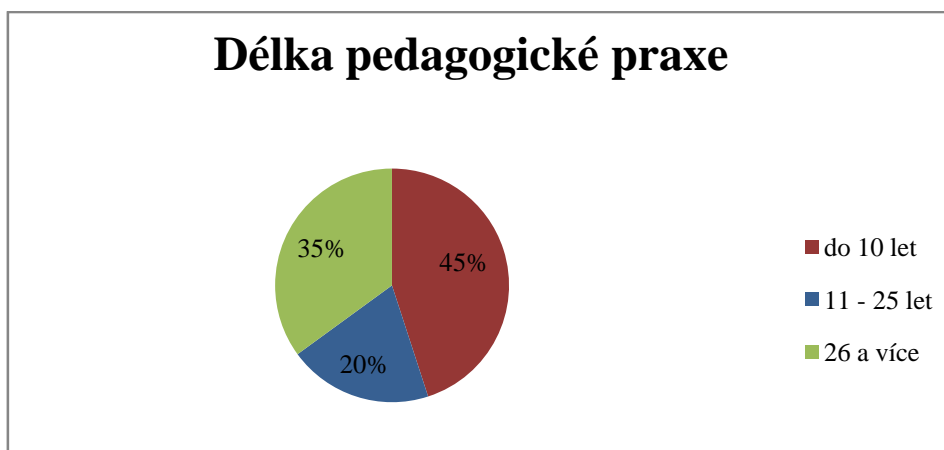
Graf č. 13 *Pohlaví respondentů druhého vzorku*

Graf ukazuje, že vzorek je z 90 % tvořen ženami.



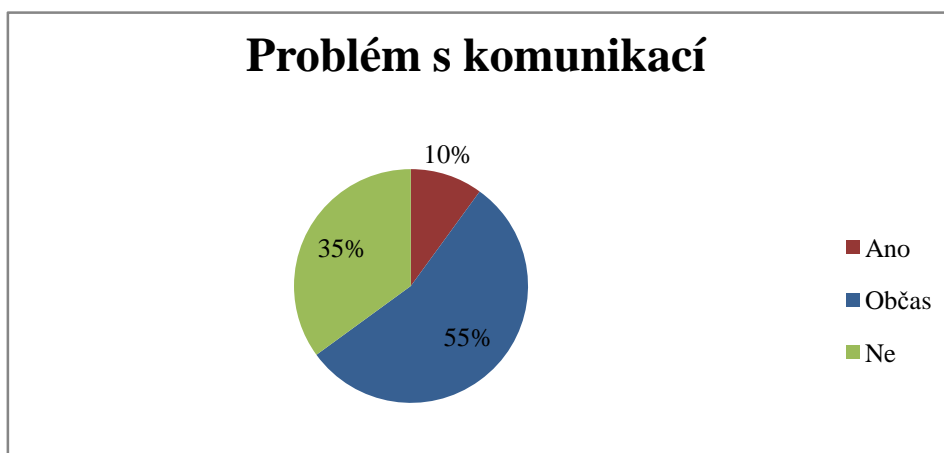
Graf č. 14 *Věk respondentů*

Druhá otázka zjišťuje věk respondenta. 40 % učitelů je ve věkové skupině 25 – 39 let. 35 % učitelů se pohybuje ve věkové skupině 50 – 70 let . Nejmenší skupinu tvoří učitelé ve věku 40 – 49 let.



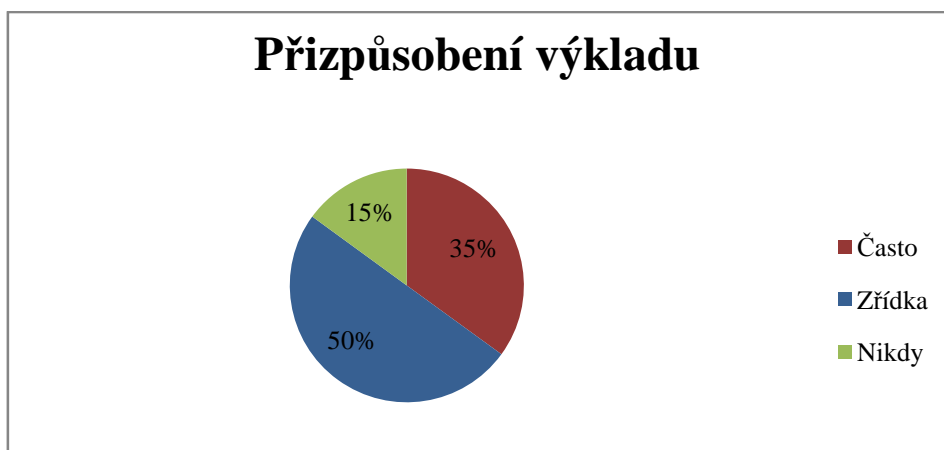
Graf č. 15 *Délka pedagogické praxe*

45 % učitelů patří do skupin s délkou praxe do 10 let. 20 % učitelů má praxi v rozmezí mezi 11 – 25 lety a 35 % učitelů má praxi delší než 26 let.



Graf č. 16 *Problém s komunikací*

35 % učitelů uvedlo, že nemají žádné problémy v komunikaci s žáky. 55 % učitelů uvedlo, že problémy mají jen občas. Pouze 10 % učitelů pociťuje častější problémy. Poměrně vysoké procento učitelů, kteří nemají problémy v komunikaci s žáky nebo je mají jen občas, může být dáno do souvislosti s odpověďmi 67 % žáků, kteří uváděli, že mají na škole učitele, kterému důvěřují. Ve škole, kde je pozitivní klima je samozřejmě komunikačních problémů méně.



Graf č. 17 *Přizpůsobení výkladu*

50 % učitelů uvedlo, že je ochotno podle reakcí žáků změnit způsob svého výkladu. Polovina dotazovaných je ochotna výjimečně přemýšlet a popřípadě změnit svůj výklad v hodině. 7 % dotazovaných uvedlo, že často mění svůj přístup k výkladu podle reakcí žáků. Zbývajících 15 % učitelů uvedlo, že nikdy o tom nepřemýšlí a nic tedy na výkladu nemění. Myslím si, že někdy by bylo vhodné vzhledem k atmosféře ve třídě přizpůsobit plán výuky konkrétní situaci, věnovat se více problematickému učivu nebo dát více času k diskusi a podpořit tím větší aktivitu žáků.



Graf č. 18 *Zpětná vazba na výklad*

Tato otázka zkoumala, zda učitel získává od žáků zpětnou vazbu o kvalitě své komunikace, kterou používá při výuce. 90 % respondentů odpovědělo kladně.

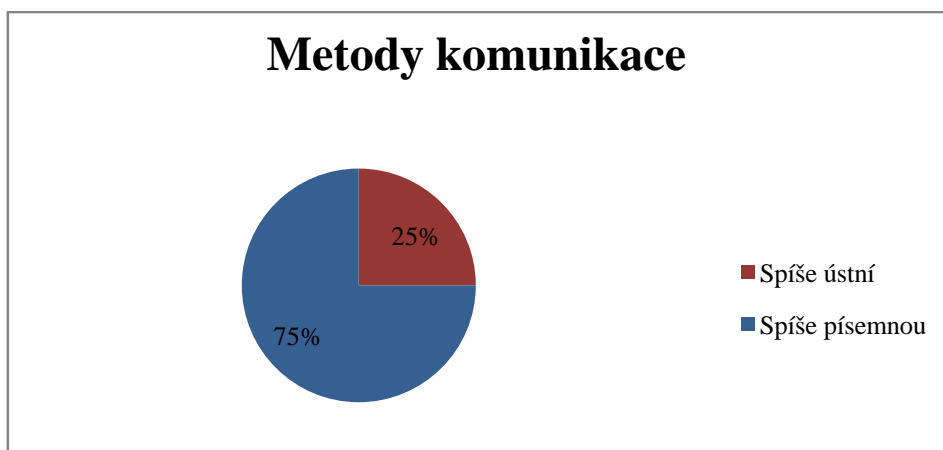
Vzhledem k tomu, že využívání zpětné vazby patří k základním profesním dovednostem učitele, dal se tak tento výsledek očekávat.

Náročnost komunikace - pořadí	1	2	3	4
Vysvětlovat nové učivo	45%	35%	15%	10%
Motivovat	0%	10%	35%	55%
Udržet kázeň	5%	15%	45%	35%
Sociální komunikace	35%	35%	20%	10%

Tab. 1 *Náročnost komunikace*

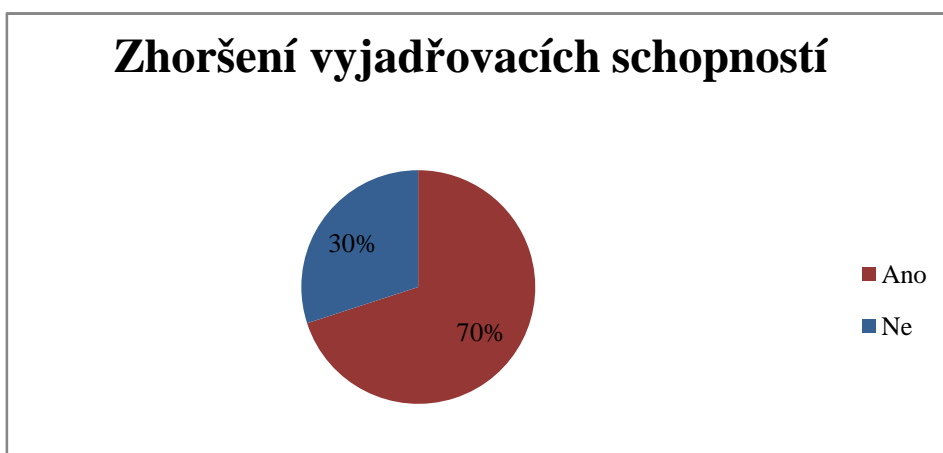
Pedagogické komunikace, která probíhá při výuce, má mimo jiné vytvářet podmínky pro učení. Tato otázka zjišťovala, které oblasti komunikace s žáky jsou pro učitele nejnáročnější a nejobtížnější. 65 % učitelů označilo za nejnáročnější komunikaci zaměřenou na *motivaci žáků k práci v hodině*. Žádný z respondentů tuto oblast pedagogické komunikace nehodnotil stupněm 1 – nejméně náročné. Důvodem mohou být postoje některých žáků k výuce. Domnívají se a také to dávají najevo, že to, co se ve většině předmětech učí, nebudou v životě potřebovat. Přesvědčit je o opaku a nadchnout je pro probírané učivo je velmi těžké.

Za druhou nejnáročnější oblast považuje 35 % učitelů komunikaci zaměřenou na *udržení kázně v hodině*. Hledání účinných forem komunikace při udržování kázně a řešení kázeňských problémů je pro učitele stále obtížnější a náročnější. Na třetím místě z hlediska obtížnosti uváděli vyučující komunikaci zaměřenou jednak na *vysvětlování nového učiva* a *sociální komunikaci s žáky mimo výuku*. Obojí v relativní četnosti dosáhlo 35 % a 45 % v prvním stupni obtížnosti.



Graf č. 20 *Metody komunikace při zkoušení*

Cílem této otázky bylo zjistit, jakou metodu komunikace upřednostňují dotazovaní učitelé při zkoušení žáků. V grafu je jasně vidět, že 75 % respondentů, což je většina, používá k přezkoušení znalostí spíše metodu písemné komunikace. Jen 25 % dotazovaných uvedlo, že mu při zkoušení žáků spíše vyhovuje ústní forma komunikace.



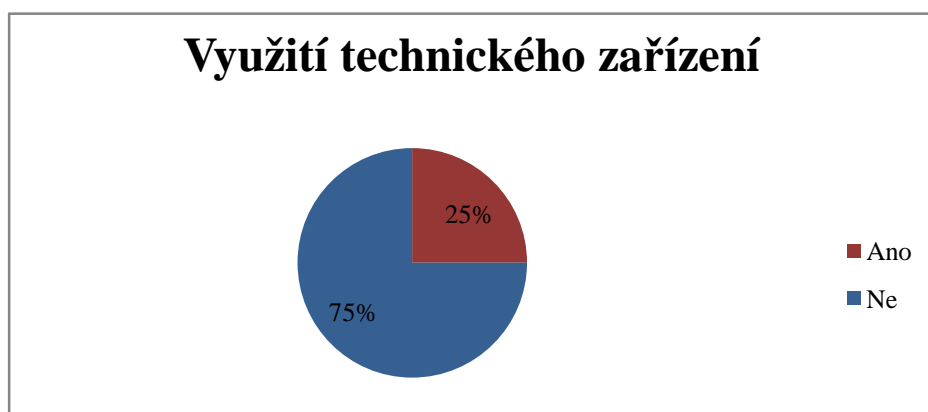
Graf č. 21 *Zhoršení vyjadřovacích schopností*

V tomto výzkumu vyjádřilo 14 respondentů z 20 souhlas s názorem, že při porovnání vyjadřovacích schopností žáků na počátku jejich učitelské praxe a současného stavu se vyjadřování žáků zhoršilo. Tato skutečnost nám naznačuje, že úroveň komunikačních schopností celkově klesá.



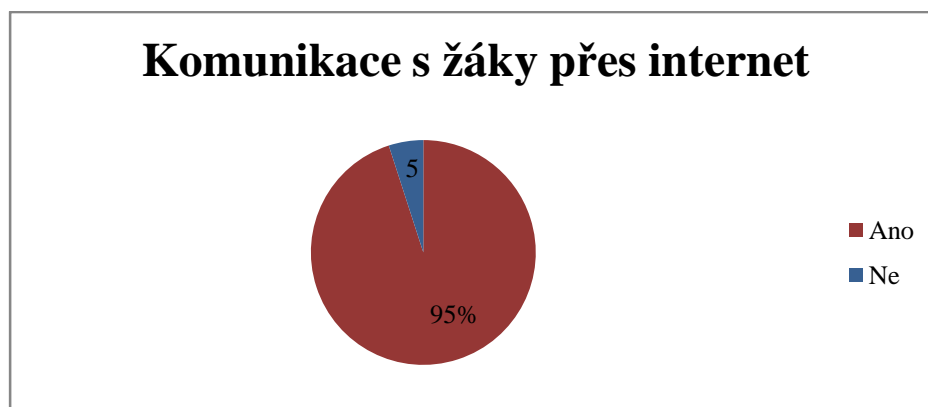
Graf č. 22 *IT a motivace žáků k výuce*

V odpovědi na tuto otázku si 55 % respondentů myslí, že IT zvýší motivaci žáků k výuce ve škole. Ale 45 % respondentů s tímto názorem nesouhlasí. Někteří učitelé se domnívají, že IT mají špatný vliv na žáka, rozptylují je a odvádí od učiva.



Graf č. 23 *Využití technického zařízení při výuce*

Z průzkumu vyplývá, že většina učitelů, a to 75 % dotazovaných, využívá při výuce různá technická zařízení. Nejčastěji je využíván diaprojektor, kde vyučující promítají hlavně prezentace k výkladu učiva. Dále pak je využíváno DVD a TV. Video nepoužívá téměř nikdo. Zbýlých 25 % dotazovaných uvedlo, že nepoužívá ve výuce žádné technické zařízení. Na naší škole budou k dispozici notebooky s diaprojektorem, což umožní mobilní zapojení dataprojektoru ve třídách a práci nezávisle na pevném připojení k internetu. Využívání těchto technických zařízení by mělo zefektivnit a usnadnit vzájemnou komunikaci mezi učitelem a žákem.



Graf č. 24 *Komunikace s žáky přes internet*

Poslední otázka zjišťuje, zda učitelé využívají ke komunikaci se žáky také internet. Výsledky potvrzují to, že dnešní doba je velmi technologicky vyspělá a mladí lidé internet považují jako jeden z nejvýznamnějších prostředků komunikace. Přes internet komunikuje 95 % respondentů, zejména jej využívá k omluvenkám od žáků a k zasílání materiálů k výuce. Pouze 5 % což je 1 učitel, internet ke komunikaci se žáky nepoužívá. Zde je však potřeba uvést, že všichni vyučující jsou povinni zapisovat známky a poznámky o chování do internetového systému BAKALÁŘ. Tento systém umožňuje rychlý přístup k důležitým záznamům o studiu žáka a dále také nabízí spoustu dalších informací, jak pro žáky a jejich rodiče, tak pro učitele.

7.3 Závěry z vyhodnocení výzkumu

Výzkum byl proveden za pomoci nestandardizovaných dotazníků. Výzkumem bylo zjištěno, že i neverbální komunikace je nenahraditelnou oblastí. Podle žáků díky mimoslovní komunikaci lépe vnímají výklad učiva v hodině. Dále žáci uvádějí, že jejich prostor pro komunikaci v hodině je většinou dostatečný. Žáci také preferují komunikaci s velkou mírou porozumění, protože označili jako nejčastější vznik problému v komunikaci přístup učitele k žákovi. Učitelé pokládají za nejnáročnější motivovat žáky k výuce, protože nezájem žáků o učivo je značný. Toto do jisté míry souvisí se stále více používanou elektronickou komunikací, která představuje rychlou a stručnou formu komunikace. Můj předpoklad, kdy jsem se z vlastní zkušenosti domnívala, že žáci naší školy komunikují s učitelem přes internet jen málo, byl vyvrácen. Je velmi důležité využívat IT k rozšíření obzoru nejen pro žáky, ale i pro učitele. Přesto však

negativní dopad na komunikaci je stále více patrný a v žádném případě by IT neměla být žáky upřednostňována před přímou komunikací.

8 ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá prostředky, způsoby a problematikou komunikace mezi učiteli a žáky na středním odborném učilišti. Společná komunikace mezi učitelem a žákem je široká a zajímavá oblast a také je velmi důležitou součástí vyučovacího procesu. Touto prací jsem se snažila zjistit, jaké prostředky se používají ke vzájemné komunikaci, a také, jak působí učitelův přístup na žáky. Žáci během studia rozvíjejí své komunikační schopnosti a jejich nároky na komunikační dovednosti učitelů jsou značné.

Teoretická část práce se zabývá obecnou charakteristikou komunikace. Popisuje význam komunikace, její funkce a jednotlivé typy. Dále se věnuje ne méně důležité pedagogické komunikaci, jejím pravidlům, osobnosti učitele a žáka a prostředí, v němž se komunikace odehrává. Učitelská profese je velmi náročná na komunikaci, protože se podílí na rozvoji vychovávaného a vzdělávaného jedince.

Praktická část navazuje na teoretickou část a zahrnuje vymezení cílů výzkumného šetření, formulaci výzkumných otázek, charakteristiku výzkumných vzorků a popis interpretace získaných výsledků. Zaměřuje se na prostředky vzájemné komunikace a také na využití IT na naší střední škole.

V dnešní přetechnizované a uspěchané době jsou učitelé velmi vytíženi, ale přesto je důležité podívat se na problémy očima žáků a nalézt vhodnou formu komunikace k předání potřebných informací. Učitel by měl žákům porozumět a vést je ve škole, ale také jim umět poradit i v osobním životě. K přístupu učitele a k jeho komunikačním projevům jsou žáci velmi vnímaví. Důležitou roli při společné komunikaci hraje bezesporu také školní klima. Pokud budou žáci vedeni zkušenými učiteli, stanou se z nich odborníci ve svých profesích.

Pedagogická komunikace je velmi důležitá pro dobrý sociální kontakt nejen mezi učiteli a žáky, ale i mezi dalšími účastníky této komunikace. V současné době si stále více uvědomujeme, že aby učitelé a žáci spolu mohli dobře vycházet, musí především spolu dobře komunikovat.

Je tedy logické, že každý pedagog by této komunikaci měl věnovat velkou pozornost, a i když může mít pocit, že s komunikací problémy nemá, je důležité, aby své komunikační dovednosti neustále vylepšoval a zdokonaloval.

Úroveň pedagogické komunikace ovlivňuje veškerou pedagogickou práci. Správná pedagogická komunikace by měla být zaměřená nejen na dosahování pedagogických cílů, ale i na zlepšení vztahu mezi vyučujícími a studenty, neboť jedině tím, že komunikace bude správně „vyladěná“, bude dosaženo maximální efektivity a rozvoje žáků.

Právě v dnešní době bývá čím dál častěji kladen důraz na to, aby komunikace mezi pedagogy a studenty nebyla jednostranná, to znamená, aby i žáci dostávali přiměřený prostor pro komunikaci, a to nejen při zkoušení.

9 POUŽITÁ LITERATURA

- BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Sociální komunikace*. 1. vyd. Olomouc: VPU, 2006. 79 s. ISBN 80-244-1357-4.
- GAVORA, Peter. *Pedagogická komunikácia v základnej škole*. Bratislava: Slovenská akadémia vied – Veda, 1988. 248 s.
- GAVORA, Peter. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno - Paido, 2005. 165 s. ISBN 80-7315-104-9.
- GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 1996. 130 s. ISBN 80-85931-15-X.
- GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Vydavatelství Metafora, 2011. 336 s. ISBN: 978-80-7359-334-6
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1 vyd. Praha: Svoboda, 1988. 235 s. ISBN 25-095-88.
- LINHARTOVÁ, Dana. *Pedagogická komunikace pro učitele*. 1. vydání. Brno: Mzlu, 2001. 74 s. ISBN 80-7157-556-9.
- MAREŠ, Jiří., KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Komunikace ve škole*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1995. 210s. ISBN 80-210-1070-3.
- NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005. 170 s. ISBN 80-247-0738-1.
- PRŮCHA, Jan. *Moderní pedagogika*. 3. přepracované vyd. Praha: Portál, 2005. 481 s. ISBN 80-7367-047-X.
- TAYLOROVÁ, Shirley , LESTEROVÁ, Alison. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Universum, 2010. 180 s. ISBN 978-80-242-2770-2
- VALÍŠOVÁ, Alena, KASÍKOVÁ, Hana a kolektiv. *Pedagogika pro učitele*. 1. vyd. Praha : Grada, 2007. 404 s. ISBN 987-80-247-1734-0.

VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole, aneb Zásady přímého jednání mezi dětmi, rodiči a učiteli*. 3. vyd. Jihlava: Nakladatelství a vydavatelství Ha H, 1998. 180 s. ISBN 80-86022-1-2.

10 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 dotazník pro žáky

Příloha č. 2 dotazník pro učitele

Příloha č. 1 dotazník pro žáky

Milí žáci,

tento dotazník se zabývá komunikací mezi učitelem a žákem na SOU služeb. Prosím Vás o pravdivé vyplnění, jedná se o anonymní dotazník. Údaje z něj budou anonymně zpracovány a použity pro výzkum v mé bakalářské práci.

Otázka č. 1

Věk respondenta

- a) 15 – 17
- b) 18 a více

Otázka č. 2

Pohlaví

- a) žena
- b) muž

Otázka č. 3

Jaký obor studuješ?

.....

Otázka č. 4

Měl/a jsi už někdy problém v komunikaci s učitelem? (při odpovědi ne pokračuj otázkou č. 6)

- a) ne
- b) ano

Otázka č. 5

Myslíš si, že Tvůj komunikační prostor v hodinách je dostatečný:

- a) spíše ano
- b) spíše ne

Otázka č. 6

Vyhovuje Ti, pokud učitel během výkladu v hodině:

- a) prochází se po třídě
- b) stojí před prvními lavicemi
- c) sedí u stolu

Otázka č. 7

Vnímáš lépe učivo, pokud učitel při výkladu používá neverbální komunikaci (např. doteky, pohyby rukou....)?

- a) ano
- b) ne
- c) někdy

Otázka č. 8

Pokud se učitel v hodině chová přátelsky, zajímá Tě více jeho výklad?

- a) ano
- b) ne

Otázka č. 9

Máš na škole učitele, kterému důvěřuješ natolik, že by ses mu svěřil se svými problémy?

- a) ano
- b) ne

Otázka č. 10

Jaký způsob komunikace s učitelem bys raději při řešení problému zvolil?

- a) rozhovor jen s učitelem
- b) rozhovor s učitelem za přítomnosti ostatních žáků
- c) telefonický rozhovor
- d) přes email
- e) jiným způsobem (uved' jakým).....

Otázka č. 11

Co může být podle Tebe nejčastějším problémem při komunikaci s učitelem?

- a) nesrozumitelný výklad probírané látky
- b) nepochopení učiva
- c) přístup učitele k žákovi
- d) nedostatek času

Otázka č. 12

Komunikuješ s učitelem prostřednictvím internetu?

- a) ne
- b) ano

Pokud ano napiš jak (email, skype, facebook....)

Příloha č. 2 dotazník pro učitele

Vážení kolegové,

dovoluji si vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který je zaměřen na způsoby a problematiku při komunikaci mezi učitelem a žákem na naší škole. Dotazník je anonymní a jeho výsledky se stanou součástí mého výzkumu v bakalářské práci. Děkuji

Vám za ochotu a čas.

Yvona Jakubáčová

Otázka č. 1

Pohlaví respondenta

- a) žena
- b) muž

Otázka č. 2

Věk respondenta

- a) 25 – 39
- b) 40 – 49
- c) 50 – 70

Otázka č. 3

Učitelskou profesi vykonáváte:

- a) do 10 let
- b) 11 – 25 let
- c) 26 – a více

Otázka č. 4

Pocítujete při komunikaci s žáky na naší škole problémy?

- a) ano
- b) občas
- c) ne

Otázka č. 5

Přimějí Vás někdy otázka žáků, abyste nově přemýšlel/a o výkladu učiva, zda není stereotypní a nevyžaduje nějakou změnu?

- a) často
- b) zřídka
- c) nikdy

Otázka č. 6

Máte od svých žáků dostatek informací o tom, zda jim vyhovuje či ne Váš způsob komunikace při výuce?

- a) ano
- b) ne

Otázka č. 7

Co je při komunikaci se žáky podle Vás nejnáročnější?

Označte 4 odpovědi v pořadí 1 – 4 takto:

1- Nejméně náročná komunikace

4- Nejnáročnější komunikace

- vysvětlovat nové učivo
- motivovat žáky k práci v hodině
- udržet kázeň
- sociální komunikace

Otázka č. 8

Při zkoušení žáka upřednostňujete spíše metodu komunikace:

- a) spíše ústní
- b) spíše písemnou

Otázka č. 9

Můžete se svými současnými zkušenostmi říci, že vyjadřovací schopnosti žáků jsou horší teď, než na začátku vaší praxe?

- a) ano
- b) ne

Otázka č. 10

Myslíte si, že využití IT pro mimoškolní přípravu žáka, bude více motivovat k výuce.

a) ne

b) ano

Otázka č. 11

Používáte při výuce dataprojektor, TV, DVD, video, výukový program na CD?

a) ne

b) ano (uveďte které)

Otázka č. 12

Využíváte ke komunikaci se žáky internet (email, skype, facebook.....)

a) ne

b) ano

Pokud ano, uveďte co.....